

Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki ID 2004-2776

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Kehitysmaatutkimuksen laitos
Tekijä-Författare-Author Lyytikäinen, Kati		
Työn nimi-Arbetets titel-Title Contemporary assembly line? The impacts of outsourced businesses to Bangalore's call centre and business process employees		
Oppiaine-Läroämne-Subject Kehitysmaatutkimus		
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu	Aika-Datum-Month and year 2004-05-03	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 83
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract Tiivistelmä</p> <p>Talouden hidastumisen myötä monet länsimaiset yritykset ovat alkaneet ulkoistamaan toimintojaan kustannustehokkaampiin maihin kuten Intiaan. Länsimaissa ilmiö nähdään uhkana, kun taas kehitysmaissa ilmiötä pidetään mahdollisuutena. Yleisimmin siirrettäviä toimintoja ovat ns. ITES – toiminnot kuten puhelinkeskus-, telemarkkinointi- ja tiedonsiirtotoiminnot. Näitä palveluja ei pidetä yrityksen kannalta tuottavina toimintoina vaan omat voimavarat halutaan käyttää avaintoimintoihin, ydinosaamisen kehittämiseen sekä kilpailukyvyyn ja toimintavarmuuden parantamiseen. Huomattavasti alhaisempien työvoimakustannusten ja alhaisempien puhelinkustannusten lisäksi Intian etuna on laaja englanninkielinen väestö.</p> <p>Tämä tutkimus pohtii globalisaation vaikutuksia Bangaloreen. Keskeisimpiä kysymyksiä ovat miten globalisaatio, sosiaalinen muutos ja kulttuuri yhdistyvät, onko globalisaatio prosessissa voittajia ja häviäjiä, ja muuttuvatko ihmiset prosessin seurauksena homogeenisiksi vai säilyykö heterogeenisuus. Käytän Scholten käsitettä ”suprarerritoriality” kuvaamaan globalisaatioprosessia. Kommunikaationvälineet joita yhteyskeskukset hyödyntävät toimivat nimenomaisesti satelliittien välityksellä, yli kansallisten rajojen. Tutkimuksen empiirinen aineisto on kerätty Bangaloresta elo- ja syyskuussa 2003 seitsemästä eri yhteyskeskuksesta. Osallistavien menetelmien lisäksi tutkimusmetodeina olivat kyselylomakkeet ja haastattelut.</p> <p>Työpaikkojen ulkoistaminen on vähentänyt sekä työn arvoa että muuttanut työn käsitettä. Taloudellinen riippumattomuus perheestä on lisännyt naisten itsetuntoa, vapauden tuntoa sekä kunnioitusta, niin kotona kuin yhteiskunnassakin. Globalisaation vaikutukset eivät ole kuitenkaan vielä yltäneet valtaosaan väestöön ja uuden teknologian kautta syntyneet työpaikat tarjoavat mahdollisuuksia hyvin koulutetuille nuorille.</p> <p>Yhteyskeskusten työntekijöiden keskuudessa on havaittavissa selvä kulttuurinen muutos. Samaistuminen uuteen rooliin ei ole helppoa sillä se vaatii henkilökohtaisten uhrauksien tekemistä kuten muutosta ystäväpiirissä, vapaa-ajan vähenemistä ja muutoksia perherakenteissa. Työntekijät käyvät läpi perusteellisen amerikkalaistamisprosessin ja kulttuurisen sopeuttamisprosessin. Näillä yritykset peittävät sitä tosiasiaa, että ne ovat siirtäneet toimintojaan kehitysmaihiin.</p>		
<p>Avainsanat-Nyckelord-Keywords</p> <p>ulkoistaminen</p> <p>telemarkkinointi</p> <p>puhelupalvelut</p> <p>tukipalvelut</p> <p>business process operations</p> <p>BPO</p> <p>Bangalore</p> <p>globalisaatio</p>		
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited		
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information		